

ZASADY KORZYSTANIA ZE SKLEPU INTERNETOWEGO DLA KLIENTÓWÓW INDYWIDUALNYCH

REGULAMIN www.hendi.pl

Sklep dostępny pod adresem www.hendi.pl dokłada wszelkich starań, aby klienci czuli się komfortowo i bezpiecznie, a zakupy dokonane w sklepie były zawsze udane. Sklep działa w oparciu o obowiązujące przepisy prawa oraz z poszanowaniem dobrych obyczajów w obrocie gospodarczym, w szczególności mając na względzie standardy e-commerce w przedmiocie jakości towarów oraz obsługi przeprowadzanych transakcji.

I Definicje

II Postanowienia wstępne

III Przebieg procesu rejestracji

IV Procedura składania zamówień i moment zawarcia umowy sprzedaży

V Płatności

VI Realizacja dostawy

VII Procedura reklamacyjna

VIII Gwarancje

IX Odstąpienie od umowy oraz wymiana Produktów

X Świadczenie usług drogą elektroniczną

XI Postanowienia końcowe

Niniejszy Regulamin reguluje warunki zawierania Umów sprzedaży w Sklepie internetowym, a także zasady świadczenia usług drogą elektroniczną zgodnie z Ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 123 ze zm.),

Kupujący ma prawo przed złożeniem zamówienia do negocjacji zapisów umowy ze Sprzedawcą. W przypadku zrezygnowania przez Kupującego z możliwości zawarcia umowy na drodze indywidualnych negocjacji, zastosowanie ma niniejszy Regulamin oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

I. Definicje

Jeżeli z treści Regulaminu nie wynika inaczej, poprzez pojęcia zawarte w niniejszym Regulaminie należy odpowiednio rozumieć:

1. **REGULAMIN** – niniejszy Regulamin wraz z załącznikami informujący o obowiązkach oraz uprawnieniach dwóch Stron Umowy;
2. **STRONA** – stroną Umowy jest Kupujący lub Sprzedawca; w przypadku użycia pojęcia Strony – rozumie się Kupującego oraz Sprzedawcę łącznie;

3. **UMOWA ZAWARTA NA ODLEGŁOŚĆ** – Umowa zawarta na odległość przez Strony, przy braku jednoczesnej obecności dwóch Stron Umowy; Umowa zawierana jest z wykorzystaniem Kanałów Komunikacji na odległość, dostępnych w Sklepie;
4. **KANAŁY KOMUNIKACJI** – formy składania zamówień na odległość;
5. **SKLEP** – sklep internetowy dostępny pod adresem: www.hendi.pl
6. **SPRZEDAWCA** – spółka HENDI POLSKA Sp. z o.o., z siedzibą w Gądkach, pod adresem: ul. Magazynowa 5, 62-023 Gądki o numerze NIP: 7792270344, REGON: 300143173, wpisaną do KRS pod numerem: 0000244152, reprezentowana przez Maksymiliana Sebastiana Kultys, zgodnie z zasadami reprezentacji ujawnionymi w KRS.
7. **USŁUGODAWCA** - spółka HENDI POLSKA Sp. z o.o., z siedzibą w Gądkach, pod adresem: ul. Magazynowa 5, 62-023 Gądki o numerze NIP: 7792270344, REGON: 300143173, wpisaną do KRS pod numerem: 0000244152, reprezentowana przez Maksymiliana Sebastiana Kultys, zgodnie z zasadami reprezentacji ujawnionymi w KRS.
8. **KUPUJĄCY** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, nabywająca produkty rejestrując się na stronie internetowej Sklepu, telefonicznie, drogą mailową, lub korzystająca z formularza kontaktowego Sklepu
9. **KONSUMENT** – osoba fizyczna nabywająca produkty za pośrednictwem Sklepu internetowego, telefonicznie lub mailowo w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
10. **USŁUGOBIORCA** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca z formularza kontaktowego;
11. **ZAMÓWIENIE** – złożona przez Kupującego za pośrednictwem strony internetowej oferta zawarcia umowy sprzedaży;
12. **UŻYTKOWNIK** – każdy podmiot korzystający ze strony Sklepu internetowego;
13. **UMOWA SPRZEDAŻY** – umowa sprzedaży towaru zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym za pośrednictwem Sklepu internetowego;
14. **PRODUKT** – każdy przedmiot sprzedawany za pośrednictwem sklepu internetowego;
15. **NEWSLETTER** – usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca na wysyłaniu do subskrybentów informacji handlowych własnych produktów Sklepu;
16. **FORMA PŁATNOŚCI** – forma zapłaty za zamówiony Produkt, wybrana przez Kupującego podczas składanego Zamówienia oferowana przez Sklep lub w wyniku indywidualnych ustaleń prowadzonych ze Sklepem w innej formie niż prezentowane na stronie internetowej formy płatności;
17. **FORMA DOSTAWY** – forma dostarczenia zamówionego Produktu, wybrana przez Kupującego podczas składanego Zamówienia lub w wyniku indywidualnych ustaleń prowadzonych ze Sklepem w innej formie niż prezentowane na stronie internetowej formy dostawy;
18. **DOKUMENT SPRZEDAŻY** – faktura VAT lub Paragon, w zależności od wskazań Kupującego;
19. **ZAŁĄCZNIKI** – informacja o prawie odstąpienia od umowy oraz wzór formularza odstąpienia od umowy;

21. **INFORMACJA** – informacja o produkcie, znajdująca się przy zdjęciu produktu, stanowiąca opis najważniejszych określeń oraz charakterystyki danego produktu, umożliwiający Kupującemu zapoznanie się z jego właściwościami;
22. **KOSZYK** – forma magazynowania wybranych przez Kupującego produktów w celu późniejszego ich zakupu;
23. **MIEJSCE WYDANIA PRODUKTU** – miejsce wskazane przez Kupującego w złożonym zamówieniu, pod który ma zostać dostarczony zakupiony przez Kupującego produkt;
24. **MOMENT WYDANIA PRODUKTU** – moment, w którym Kupujący lub inna upoważniona do odbioru osoba obejmuje Produkt będący przedmiotem zawartej umowy w posiadanie;
25. **ADRES REKLAMACYJNY ORAZ ADRES ODSTĄPIENIA OD UMOWY** – HENDI POLSKA Sp. z o.o., ul. Magazynowa 5, 62-023 Gądkki
26. **PRZEDMIOT UMOWY lub PRZEDMIOT ŚWIADCZENIA** – wybrane przez Kupującego Produkty lub Usługi, będące przedmiotem Umowy lub przedmiotem Świadczenia; w zakres przedmiotu Umowy wlicza się również świadczenie Dostawy Produktu przez Sprzedawcę, w przypadku wybrania przez Kupującego jednej z oferowanych przez Sprzedawcę form dostawy Produktu;
27. **USŁUGI ŚWIADCZONE DROGĄ ELEKTRONICZNĄ** – funkcjonalności systemu teleinformatycznego oraz informatycznego umożliwiające Usługodawcy oferowanie określonych technicznych rozwiązań jak: formularz kontaktowy, założenie i prowadzenie konta w sklepie internetowym, umożliwienie złożenia zamówienia w sklepie internetowym przy pomocy formularza zamówienia, Newsletter, bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Usługobiorcy, przesyłane i otrzymywane za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, które są w całości nadawane, odbierane lub transmitowane za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;
28. **SYSTEM INFORMATYCZNY** – struktury techniczne, informatyczne oraz oprogramowanie umożliwiające transmisję;
29. **WADA** – wada prawna lub wada fizyczna zakupionego Produktu;

II. Postanowienia wstępne Regulaminu

1. Właścicielem oraz administratorem sklepu internetowego Hendi.pl dostępnego pod adresem: <http://hendi.pl/> jest spółka HENDI POLSKA Sp. z o.o., z siedzibą w Gądkach, pod adresem: ul. Magazynowa 5, 62-023 Gądkki, o numerze NIP: 7792270344, REGON: 300143173, wpisaną do KRS pod numerem: 0000244152, reprezentowana przez Maksymiliana Sebastiana Kultys, zgodnie z zasadami reprezentacji ujawnionymi w KRS.
2. Przedmiotem działalności Sklepu internetowego Hendi.pl jest sprzedaż detaliczna artykułów, przyborów kuchennych i innych towarów za pośrednictwem sieci Internet.
3. Wszystkie produkty oferowane w sklepie są fabrycznie nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych, oraz zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
4. Ceny podane na stronie Sklepu internetowego wyrażone są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
5. Sprzedaż prowadzona jest na terenie Rzeczypospolitej Polski.

6. Komunikacja ze Sprzedawcą dokonywana przez Kupującego powoduje ponoszenie przez Kupującego kosztów, jakie wynikają z umów zawartych przez Kupującego z podmiotami trzecimi, za możliwość korzystania z określonych form komunikacji na odległość Sprzedawca nie pobiera żadnych dodatkowych opłat.

7. Kupujący może uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem linku zamieszczonego na stronie głównej sklepu internetowego. Regulamin może zostać utrwalony, pozyskany i odtworzony poprzez jego wydrukowanie lub zapisanie go na odpowiednim nośniku danych.

8. Treść Regulaminu, w przypadku odrębnej decyzji Kupującego stanowi treść zawartej Umowy pomiędzy Stronami. Treść Umowy zostaje stosownie do obowiązujących przepisów utrwalona oraz udostępniona Kupującemu na trwałym nośniku, w celu zagwarantowania Kupującemu możliwości powołania się na nią w razie potrzeby.

9. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Kupującego będącego jednocześnie Konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks Cywilny (Dz. U. z 2018 r., poz. 1025 ze zm.), przysługujących mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.

10. W odniesieniu do umów zawieranych z Kupującymi będącymi przedsiębiorcami a mającymi siedzibę poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, w sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdą wyłącznie właściwe przepisy prawa obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,-

11. W odniesieniu do umów zawieranych z Kupującymi będącymi Konsumentami mającymi miejsce zwykłego pobytu poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, w sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdą wyłącznie właściwe przepisy prawa obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Zastosowanie właściwych przepisów prawa obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej nie pozbawia jednak konsumenta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa, które obowiązuje na terytorium państwa, w którym konsument ma miejsce zwykłego pobytu.

III. Przebieg procesu rejestracji

1. Rejestracja w Sklepie internetowym Hendi.pl jest dobrowolna i bezpłatna.

2. W celu dokonania rejestracji, o której mowa powyżej Użytkownik powinien wypełnić formularz rejestracji znajdujący się na stronie internetowej Sklepu, podając w nim swoje prawdziwe dane.

3. Użytkownik w celu pomyślnego przejścia procesu rejestracji zobowiązany jest podać następujące dane:

a) Imię i Nazwisko/Nazwa

c) Ulica

d) Numer domu

e) Miasto

f) Kod pocztowy

g)) Telefon

h) Adres E-mail

i) NIP w przypadku wyboru opcji „Chcę otrzymać fakturę VAT”

4. W trakcie wypełniania formularza rejestracyjnego, Kupujący ma możliwość zapoznania się z Regulaminem, akceptując jego treść poprzez oznaczenie odpowiedniego pola w formularzu.

5. W trakcie Rejestracji Kupujący może dobrowolnie wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celach marketingowych poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola formularza rejestracyjnego.

6. Po wypełnieniu przez Użytkownika pól formularza rejestracji wymaganymi danymi, po wyborze opcji „Chcę przy okazji zakupu założyć konto” zostanie utworzone Konto Użytkownika. Utworzenie konta jest opcjonalne i nie jest konieczne do dokonania zakupu. Do utworzenia konta konieczne jest także utworzenie loginu i hasła Użytkownika.

Za pośrednictwem Konta po zalogowaniu się Użytkownik będzie mógł dokonywać dalszych zakupów. W usłudze konto Użytkownika przechowywana jest historia zakupów dokonywanych przez Użytkownika.

7. W przypadku, gdy dane Użytkownika wymagane podczas procesu rejestracji ulegną zmianie, Użytkownik proszony jest o dokonanie ich aktualizacji w celu doprowadzenia do stanu zgodnego z rzeczywistością.

8. W sytuacji, gdy dane Użytkownika wymagane podczas procesu rejestracji ulegną zmianie po rozpoczęciu realizacji zamówienia, Użytkownik jest proszony o dokonanie ich aktualizacji i o tym poinformowanie Sklepu.

IV. Procedura składania zamówień

1. Kupujący może złożyć zamówienie w Sklepie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu rejestrując się na stronie internetowej www.hendi.pl, mailowo pod adresem: sklep@hendi24.pl, korzystając z formularza kontaktowego znajdującego się na stronie internetowej Sklepu. Dodatkowo można składać zamówienia telefonicznie w godzinach pracy Sklepu, od 08:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) pod numerem 61 658 70 57.

2. Sklep wystawia paragon lub fakturę VAT na sprzedawane Produkty.

3. Informacje o produktach prezentowane na stronach internetowych Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego; stanowią zaproszenie do zawarcia umowy sprzedaży.

4. Złożenie zamówienia stanowi ofertę w rozumieniu kodeksu cywilnego, złożoną Sprzedawcy przez Kupującego.

5. W celu złożenia zamówienia poprzez formularz Zamówienia, Kupujący powinien dodać do „Koszyka” Produkt, który zamierza kupić a następnie po wybraniu opcji „Przejdź do składania zamówienia” zostanie przekierowany do zarejestrowania się na stronie internetowej Sklepu. Dodanie Produktu do „Koszyka” nie jest równoznaczne ze złożeniem zamówienia. Produkty mogą być dodawane lub usuwane z „Koszyka”.

6. „Koszyk” umożliwia Kupującemu zarządzanie zamawianymi Produktami oraz przeliczanie wartości Zamówienia.

7. Gdy Kupujący wybierze już wszystkie produkty, które chce kupić, powinien wypełnić formularz zamówienia podając dane niezbędne do realizacji przez Sprzedawcę umowy, którymi są: Imię/Nazwisko/Nazwa, Ulica/Numer domu/Miasto/Kod pocztowy/Telefon/Adres E-mail oraz w przypadku podmiotów prowadzących działalność gospodarczą dodatkowo NIP.

8. Kolejnym etapem składania zamówienia jest wybór sposobu płatności oraz wysyłki Produktów. Kupujący w tym miejscu opcjonalnie może wskazać inny adres do wysyłki Produktów.

9. Po dokonaniu ww. czynności należy wybrać przycisk „Zamawiam i płacę” w celu potwierdzenia złożonego zamówienia i dokonania płatności w wybrany przez Kupującego sposób

10. Potwierdzenie złożenia Zamówienia następuje w ciągu 24 godzin w dniu robocze licząc od momentu złożenia Zamówienia, drogą mailową lub telefonicznie. Za chwilę zawarcia umowy uznaje się wysłanie przez Sprzedawcę potwierdzenia złożenia Zamówienia. Każdemu Zamówieniu nadawany jest unikalny numer, na który Kupujący może powoływać się kontaktując się ze Sprzedawcą

11. Kupujący składający zamówienie za pośrednictwem poczty elektronicznej, przesyła je na adres e-mail podany przez Sprzedawcę na stronie www.hendi.pl. Kupujący w wiadomości przesyłanej do Sprzedawcy podaje w szczególności: nazwę Produktu, kolor oraz jego liczbę, spośród Produktów prezentowanych na Stronie Internetowej Sklepu, oraz swoje dane teleadresowe.

12. Po otrzymaniu od Kupującego drogą elektroniczną wiadomości o której mowa ust. 11 powyżej, Sprzedawca przesyła Kupującemu zwrotną wiadomość za pośrednictwem poczty elektronicznej, podając dane Sprzedawcy, cenę wybranych Produktów oraz możliwe formy płatności jak też informacje o wszystkich dodatkowych płatnościach jakie Kupujący miałby ponieść z tytułu umowy sprzedaży. Wiadomość zawiera także informację dla Kupującego, że zawarcie przez niego umowy sprzedaży za pośrednictwem poczty elektronicznej pociąga za sobą obowiązek zapłaty za zamówiony Produkt. Na podstawie podanych przez Sprzedawcę informacji, Kupujący może złożyć zamówienie, przysyłając wiadomość elektroniczną do Sprzedawcy wskazując wybraną formę płatności oraz sposób Dostawy. Po złożeniu zamówienia, Sprzedawca przesyła na podany przez Kupującego adres poczty elektronicznej potwierdzenie przyjęcia zamówienia. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia jest oświadczeniem Sprzedawcy o przyjęciu oferty, o której mowa w ust. powyżej i z chwilą jego otrzymania przez Kupującego zostaje zawarta Umowa sprzedaży.

13. Kupujący składający zamówienie za pośrednictwem telefonu wykorzystuje do tego numer telefoniczny podany przez Sprzedawcę na stronie internetowej Sklepu. Kupujący składając zamówienie przez telefon, podaje Sprzedawcy nazwę Produktu spośród Produktów znajdujących się na Stronie Internetowej Sklepu oraz liczbę Produktów, którą chce zamówić. W trakcie składania zamówienia Kupujący jest na bieżąco informowany o dostępności lub o braku dostępności zamawianego Produktu. Po skompletowaniu całości zamówienia Kupujący określa sposób i adres Dostawy oraz formę płatności, a także wskazuje, wedle wyboru, swój adres poczty elektronicznej w celu potwierdzenia zamówienia. Sprzedawca nadaje zamówieniu złożonemu telefonicznie numer i wprowadza je do systemu. Każdorazowo podczas składania przez Kupującego zamówienia przez telefon, Kupujący informowany jest o cenie łącznej wybranych Produktów oraz łącznym koszcie wybranego sposobu Dostawy a także o numerze zamówienia nadanym przez Sprzedawcę.

14. Kupujący może dokonać e-mailem lub telefonicznie zmiany w złożonym Zamówieniu, lub wycofać Zamówienie w całości, jeżeli nie zostało ono jeszcze wysłane przez Sprzedawcę.

15. Zamówiony towar dostarczony zostanie na adres wskazany przez Kupującego.

IV. Zapłata ceny za towar

1. Wszystkie ceny w Sklepie są cenami brutto, zawierającymi podatek od towarów i usług (VAT).

2. Sprzedawca proponuje następujące rodzaje płatności:

a) przedpłata – płatność przelewem – po otrzymaniu pocztą elektroniczną potwierdzenia złożonego zamówienia

na konto: 84 1020 4027 0000 1002 1399 7376

HENDI POLSKA Sp. z o.o.,

ul. Magazynowa 5, 62-023 Gądki

określając Tytuł wpłaty i podając Nr zamówienia i nazwisko Zamawiającego

a) za pobraniem – płatność przy odbiorze towaru u kuriera

b) płatności online poprzez portal Blue Media

c) karty płatnicze Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro

d) BLIK

e) Płatności ratalne

3. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Kupującego kartą płatniczą sprzedający dokonana zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Kupującego.

4. Kupujący dokonuje zakupu Produktów oraz zamówienia usługi według cen oraz wysokości kosztów dostawy obowiązujących w chwili złożenia Zamówienia..

5. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen oraz wysokości kosztów dostawy, w szczególności w przypadku zmiany cenników usług świadczonych przez podmiot realizujący dostawę. Postanowienie to nie dotyczy zamówień już złożonych.

V. Realizacja dostawy

1. Dostawa następuje na adres wskazany przez Kupującego w zamówieniu. Dostawa realizowana jest za pośrednictwem firmy kurierskiej, w tym DPD.

2. Wysyłka Produktów następuje co do zasady w ciągu do 24 h w dni robocze, licząc od momentu potwierdzenia złożenia Zamówienia. W przypadku opóźnienia w wysyłce Sprzedający poinformuje o tym Kupującego mailowo lub telefonicznie, wskazując nowy termin wysyłki. Wysyłka Produktów realizowanych na indywidualne zamówienie odbywa się w terminie nie dłuższym niż 20 dni od dnia potwierdzenie złożenia Zamówienia.

Uwaga: W przypadku płatności kartą płatniczą czas dostawy liczony jest od momentu pozytywnej autoryzacji transakcji. W przypadku płatności przelewem czas dostawy liczony jest od momentu zaksięgowania środków na koncie bankowym Sprzedawcy.

3. W przypadku Zamówienia na terenie Polski o wartości poniżej 50,00 zł brutto, koszt dostawy to 12,30 zł brutto. Koszt dostawy Zamówienia przekraczającego 50,00 zł brutto ponosi Sprzedający.

4. Jeżeli Sprzedawca, na skutek wyjątkowych okoliczności, o których nie wiedział w chwili przyjęcia oferty nie może spełnić świadczenia w terminie podanym w regulaminie z tego powodu, że Produkt nie jest dostępny, niezwłocznie, najpóźniej jednak w terminie 24 godzin od złożenia Zamówienia, zaś w przypadku Zamówień składanych w weekendy w terminie 48 dni od dnia złożenia Zamówienia zawiadomi o tym Kupującego, który podejmie decyzję o dalszych losach złożonego przez niego Zamówienia”

5. Decyzja Kupującego, o której mowa powyżej, może polegać w szczególności na: zgodzie na spełnienie świadczenia zastępczego – zaakceptowanego przez Kupującego, odstąpieniu przez Kupującego od umowy, czy zgodzie Kupującego na wydłużony czas realizacji Zamówienia, na zasadach uzgodnionych przez Strony.

6. Jeżeli Sprzedawca nie może wykonać świadczenia o właściwościach indywidualnie zamówionych przez Kupującego z powodu przejściowej niemożności jego spełnienia, Sprzedawca może za zgodą Kupującego spełnić świadczenie zastępcze, odpowiadające tej samej jakości i przeznaczeniu oraz za tę samą cenę lub wynagrodzenie lub w inny ustalony przez strony sposób.

7. Do towarów są dołączone instrukcje obsługi. Mogą one zostać umieszczone wewnątrz opakowania Produktu lub na jego zewnętrznej stronie.

8. Kupujący ma możliwość wyboru innej formy dostawy (przewoźnika) niż oferowane na Stronie Sklepu internetowego. W takim przypadku jednak ryzyko utraty, uszkodzenia oraz odpowiedzialność za przesyłkę z chwilą wydania jej przez Sprzedawcę przewoźnikowi spoczywa na Kupującym.

9. W przypadku sytuacji opisanej powyżej w pkt 8 informacja o odpowiedzialności za przesyłkę przekazywana jest Kupującemu przez Sprzedawcę drogą e-mail na wskazany adres kontaktowy po złożeniu zamówienia.

10. Zaleca się, aby Kupujący będący jednocześnie Konsumentem w miarę możliwości dokonał sprawdzenia stanu Produktów po dostarczeniu przesyłki i w obecności przedstawiciela podmiotu realizującego dostawę (kurier,) spisał odpowiedni protokół. Sprawdzenie przesyłki ułatwi i przyspieszy dochodzenie ewentualnych roszczeń od podmiotu odpowiedzialnego w przypadku mechanicznego uszkodzenia przesyłki powstałego w trakcie transportu. W takich sytuacjach zaleca się, aby Kupujący skontaktował się w miarę możliwości w jak najszybszym czasie ze Sprzedawcą telefonicznie: 61 658 70 55 bądź na adres e-mail: sklep@sklep24.pl

11. Kupujący, który nie jest Konsumentem, jest zobowiązany do sprawdzenia stanu towaru po dostarczeniu przesyłki i w obecności przedstawiciela podmiotu realizującego dostawę (kurier). W przypadku stwierdzenia uszkodzeń mechanicznych przesyłki powstałych w trakcie transportu Kupujący powinien spisać protokół szkody i niezwłocznie skontaktować się ze Sprzedawcą telefonicznie: 61 658 70 55 bądź na adres e-mail: sklep@hendi24.pl.

VI Procedura Reklamacyjna

1. W przypadku umów zawieranych z Konsumentami Sprzedawca ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w art. 556 i kolejnych Kodeksu cywilnego za wady fizyczne lub prawne (rękojmia).

2. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od momentu wydania rzeczy Konsumentowi, a jeżeli przedmiotem świadczenia są rzeczy używane przed upływem roku od momentu wydania rzeczy Konsumentowi.

3. Roszczenie Konsumenta o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady, jednak nie wcześniej niż przed upływem dwóch lat od momentu wydania rzeczy Konsumentowi, a jeżeli przedmiotem sprzedaży jest rzecz używana przed upływem roku od momentu wydania rzeczy Konsumentowi.

5. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z Umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z Umową jeżeli:

a) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć, ze względu na cel w Umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;

b) nie ma właściwości, o których istnieniu Sprzedawca zapewnił Kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;

c) nie nadaje się do celu, o którym Kupujący poinformował Sprzedawcę przy zawarciu Umowy, a Sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;

d) została Kupującemu wydana w stanie niezpełnym

7. Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności określonej w punkcie 5c wyłącznie w sytuacji gdy:

a) udowodni, że zapewnień tych nie znał lub oceniając rozsądnie nie mógł znać;

b) wykaże, że zapewnienia nie mogły mieć wpływu na decyzję Konsumenta;

c) treść zapewnień została sprostowana przed zawarciem Umowy ze Sprzedawcą

8. Rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez Sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą Sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez Kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od Sprzedawcy.

9. W przypadku Umowy z Konsumentem, jeżeli wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od momentu wydania rzeczy, przyjmuje się, że istniała ona w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Konsumenta. W sytuacji stwierdzenia wady po upływie roku od momentu wydania rzeczy obowiązek wykazania, że wada istniała w produkcie w momencie zakupu spoczywa na Konsumentcie.

10. Konsument, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, może:

a) złożyć oświadczenie o żądaniu obniżenia ceny;

b) złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy;

c) żądać wymiany produktu na wolny od wad;

d) żądać usunięcia wady

11. Konsument, nie może odstąpić od Umowy jeżeli wada jest nieistotna.

12. Konsument, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt Sprzedawcy dostarczyć rzecz wadliwą na Adres Reklamacyjny, a jeżeli ze względu na rodzaj rzeczy lub sposób jej zamontowania dostarczenie rzeczy przez Konsumenta byłoby nadmiernie utrudnione, Konsument obowiązany jest udostępnić rzecz Sprzedawcy w miejscu, w którym rzecz się znajduje. W razie niewykonania obowiązku przez Sprzedawcę Konsument jest upoważniony do odesłania rzeczy na koszt i niebezpieczeństwo Sprzedawcy.

13. Sprzedawca prosi, aby w celu ułatwienia procesu reklamacyjnego dołączyć opis niezgodności towaru z Umową.

14. Jeżeli Konsument zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona Sprzedawca w ciągu 14 (czternastu) dni ustosunkuje się do zgłoszenia Konsumenta. W przeciwnym razie uważa się, że Sprzedawca uznał oświadczenie lub żądanie Konsumenta za uzasadnione.

15. Sprzedawca, w przypadku żądania Konsumenta określonego w pkt. 10 a lub b może wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunąć, pod warunkiem, że nastąpi to niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.

16. Jeżeli jednak, rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady, nie przysługuje mu prawo do wymiany rzeczy lub usunięcia wady.

17. Konsument może, zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę usunięcia wady, żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z Umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe lub wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę, przy czym przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj oraz znaczenie stwierdzonej wady jak również zwraca się uwagę na niedogodności, na jakie narażałby Konsumenta inny sposób zaspokojenia roszczenia.

18. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądania Konsumenta jeżeli doprowadzenie do zgodności z Umową, rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim, możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności rzeczy z Umową wymaga nadmiernych kosztów.

19. W przypadku obniżenia ceny, obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.

20. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.

21. W sytuacji, gdy rzecz wadliwa została zamontowana, Konsument może żądać od Sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania po dokonaniu wymiany na wolną od wad lub usunięcia wady. W razie niewykonania tego obowiązku przez Sprzedawcę, Konsument jest upoważniony do dokonania tych czynności na koszt i niebezpieczeństwo Sprzedawcy.

22. Sprzedawca może odmówić demontażu oraz ponownego zamontowania jeżeli koszt tych czynności przewyższa cenę rzeczy sprzedanej.

23. Konsument, w przypadku opisanym powyżej może żądać od Sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania, jednakże jest zobowiązany ponieść część kosztów związanych z tym w wartości przewyższającej cenę rzeczy sprzedanej albo może żądać od Sprzedawcy zapłaty części kosztów demontażu i ponownego zamontowania, do wysokości ceny rzeczy sprzedanej.

24. W przypadku umów zawieranych z Kupującymi nie będącymi jednocześnie Konsumentami, na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego, odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi jest wyłączona.

25. Zgodnie z terminami wskazanymi w pkt 2, 3 oraz 4 niniejszego działu Regulaminu Konsument może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy albo obniżeniu ceny z powodu wady fizycznej rzeczy sprzedanej, a jeżeli Konsument żądał wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady, bieg terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy albo obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany rzeczy lub usunięcia wady.

26. W przypadku dochodzenia przed sądem, sądem polubownym jednego z uprawnień z tytułu rękojmi termin do wykonania innych uprawnień, przewidzianych Ustawą, przysługujących Konsumentowi z tego tytułu ulega zawieszeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania w tej sprawie. Odpowiednio zasady te stosuje się również do postępowania mediacyjnego, przy czym termin do wykonania innych uprawnień z tytułu rękojmi, przysługujących Konsumentowi, zaczyna biec od dnia odmowy przez sąd zatwierdzenia ugody zawartej przed mediatorem lub bezskutecznego zakończenia prowadzonej mediacji.

27. Bieg terminu do wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi za wady prawne rzeczy sprzedanej rozpoczyna się od dnia w którym Konsument dowiedział się o istnieniu wady, a jeżeli Konsument dowiedział się o istnieniu wady dopiero na skutek powództwa podmiotu trzeciego – od dnia w którym orzeczenie lub inna decyzja organu wydana w sporze z podmiotem trzecim stała się prawomocna.

28. Jeżeli z powodu wady rzeczy sprzedanej Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy albo obniżeniu ceny, może od żądać naprawienia szkody którą poniósł przez to, że zawarł Umowę nie wiedząc o istnieniu wady, choćby szkoda była następstwem okoliczności, za które Sprzedawca nie ponowi odpowiedzialności a w szczególności może żądać zwrotu kosztów zawarcia Umowy, kosztów odebrania, przewozu, przechowania i ubezpieczenia rzeczy, zwrotu dokonanych nakładów w takim zakresie, w jakim odniósł z nich korzyści a nie otrzymał ich zwrotu od osoby trzeciej oraz kosztów procesy.

29. Powyższe nie uchybia przepisom powszechnie obowiązującym o obowiązku naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

VII Gwarancja

1. Towary sprzedawane za pośrednictwem Sklepu internetowego mogą być objęte gwarancją producenta lub importera.
2. Sprzedawca także może udzielać gwarancji na sprzedawany towar.
3. Szczegółowe warunki realizacji gwarancji są przedstawione w dokumencie gwarancji wystawionej przez gwaranta.

VIII . Odstąpienie od umowy oraz wymiana Produktów

1. Konsument, na podstawie art. 27 ustawy o prawach konsumenta, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, 34 oraz 35 Ustawy o prawach konsumenta, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie trzydziestu dni od dnia doręczenia mu przedmiotu umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie można wysłać drogą elektroniczną na adres: sklep@hendi24.pl bądź też listownie na adres:

HENDI POLSKA Sp. z o.o., ul. Magazynowa 5, 62-023 Gądkki

2. Oświadczenie może zostać złożone na formularzu który stanowi Załącznik do niniejszego Regulaminu i które zostało wysłane do Konsumenta wraz z produktem, dostępnym również pod adresem www.hendi.pl lub w innej formie, zgodnie z ustawą o prawach Konsumenta.

Pobierz formularz oświadczenie o odstąpieniu (PDF)

3. Wraz z oświadczeniem, o którym mowa w punkcie 1, Kupujący proszony jest również o przesłanie informacji o aktualnym numerze konta, na który Sprzedawca ma dokonać zwrotu należności.

4. Sprzedawca potwierdza Konsumentowi niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy, jego otrzymanie. Potwierdzenie takie wysyłane jest na adres e-mail podany przy Zamówieniu lub wskazany jako kontaktowy na złożonym oświadczeniu o odstąpieniu od umowy.

5. W razie odstąpienia od Umowy, Umowa jest uważana za niezawartą.

6. Konsument ma obowiązek bezpiecznie zapakować Produkty i zwrócić niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy.

7. Konsument zwraca przedmiot lub przedmioty Umowy, od której odstąpił na własne ryzyko oraz koszt.

8. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu lub produktów będących przedmiotem Umowy, następujące po korzystaniu z produktu lub produktów w sposób wykraczający poza zwykły zarząd produktem, w celu stwierdzenia cech, funkcjonalności oraz charakteru produktu.

9. Sprzedawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przez Konsumenta, zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszt dostarczenia produktu z zastrzeżeniem, że Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem zapłaty otrzymanej od Konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

10. W przypadku wybrania przez Konsumenta sposobu dostarczenia produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

11. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonalności o czym mowa w pkt. 8 powyżej.

12. Konsument, w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość na usługi rozpoczęte za zgodą Konsumenta przed upływem terminu odstąpienia od Umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy.

13. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

14. Konsument nie ponosi kosztów dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli nie wyraził zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia

od Umowy lub nie został poinformowany o utracie przysługującego mu terminu prawa odstąpienia od Umowy w chwili udzielania takiej zgody lub przedsiębiorca nie dostarczył potwierdzenia zgodnie z art. 15 ust. 1 i art. 21 ust. 1 Ustawy o prawach konsumenta.

15. Konsumentowi, zgodnie z art. 39 Ustawy o prawach konsumenta nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w przypadkach:

a) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od Umowy

b) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedawca nie sprawuje kontroli i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy;

c) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;

d) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

e) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;

f) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo do odstąpienia od Umowy przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;

16. Kupujący nie będący Konsumentem może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od daty doręczenia zamówienia, pod warunkiem, że Produkt nie był używany lub nie został uszkodzony. Kupujący wykonując przyznane mu prawo odstąpienia zobowiązany jest jednocześnie odesłać zwracane Produkty na Adres Odstąpienia od Umowy, na własny koszt i ryzyko. Powyższe uprawnienie nie dotyczy Produktów realizowanych na indywidualne zamówienie. Powyższy zapis nie dotyczy Produktów realizowanych na indywidualne zamówienie. **Produkty takie oznaczone są na karcie produktu w sklepie internetowym jako: „produkt na indywidualne zamówienie, termin realizacji 15 dni roboczych”.** Produkty w ten sposób oznaczone **nie podlegają zwrotowi**, o czym Klient zostanie poinformowany przez obsługę sklepu, przed przystąpieniem do realizacji zamówienia.

17. Kupujący może dokonać wymiany zakupionych Produktów w terminie 30 dni od daty doręczenia Zamówienia. W celu ustalenia szczegółów wymiany Kupujący powinien skontaktować się ze Sprzedawcą mailowo lub telefonicznie. Koszt odsyłki do Sprzedawcy pierwotnie zakupionych Produktów pokrywa Kupujący. Koszt ponownej wysyłki Produktów poniżej 50,00 zł brutto, to 12,30 zł brutto. Koszt ponownej wysyłki Produktów przekraczających 50,00 zł brutto ponosi Sprzedawca. Powyższy zapis nie dotyczy Produktów realizowanych na indywidualne zamówienie. **Produkty takie oznaczone są na karcie produktu w sklepie internetowym jako: „produkt na indywidualne zamówienie, termin realizacji 15 dni roboczych”.** Produkty w ten sposób oznaczone **nie podlegają zwrotowi**, o czym Klient zostanie poinformowany przez obsługę sklepu, przed przystąpieniem do realizacji zamówienia.

IX. Świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Usługodawca świadczy za pośrednictwem sklepu internetowego dostępnego pod adresem www.hendi.pl następujące usługi elektroniczne:

- a) formularz kontaktowy
- b) założenie i prowadzenie konta w sklepie internetowym
- c) umożliwienie złożenia zamówienia w sklepie internetowym przy pomocy formularza zamówienia
- d) Newsletter

2. Świadczenie usług elektronicznych przez Usługodawcę jest bezpłatne.

3. Usługa formularz kontaktowy polega na wysłaniu wiadomości do Usługodawcy za pomocą formularza umieszczonego na stronie internetowej Sklepu w zakładce KONTAKT. Rezygnacja z tej usługi jest możliwa w każdej chwili i polega na zaprzestaniu wysyłania zapytań do Sprzedawcy.

4. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną polegająca na założeniu i prowadzeniu konta w sklepie internetowym hendi.pl:

- a) dostępna jest po dokonaniu rejestracji na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie oraz podaniu dodatkowo następujących informacji:
 - i. hasło
 - ii. powtórz hasło
- b) polega na udostępnieniu Usługobiorcy dedykowanego panelu w ramach strony internetowej sklepu, umożliwiającego modyfikację danych wskazanych podczas rejestracji.
- c) Usługobiorca może także w ten sposób śledzić stan realizacji zamówień oraz historii zamówień już zrealizowanych.
- d) umowa ta zawierana jest na czas nieokreślony.
- e) w każdej chwili można zgłosić żądanie usunięcia konta w sklepie internetowym za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie

4. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną polegająca na umożliwieniu złożenia zamówienia w sklepie internetowym hendi.pl przy pomocy formularza zamówienia ma charakter jednorazowy i wygasa z chwilą złożenia zamówienia.

5. Usługa Newsletter:

- a) polega na otrzymywaniu przez Usługobiorcę, na adres poczty elektronicznej, wiadomości zawierającej informacje o nowych produktach w ofercie, aktualnych promocjach oraz innych informacjach o produktach oferowanych przez Usługodawcę.
- b) może z niej skorzystać każdy odwiedzający sklep internetowy hendi.pl, który wprowadzi swój adres poczty elektronicznej, wykorzystując w tym celu formularz rejestracyjny udostępniony przez Usługodawcę na stronie internetowej www.hendi.pl. Po przesłaniu wypełnionego formularza rejestracyjnego, użytkownik otrzymuje niezwłocznie, na adres poczty elektronicznej podany w formularzu rejestracyjnym, potwierdzenie Usługodawcy.
- c) można dodatkowo podczas zakładania konta w sklepie internetowym hendi.pl zaznaczyć odpowiednie pole w formularzu rejestracyjnym w celu subskrypcji usługi Newsletter.
- d) w każdej chwili można zrezygnować z otrzymywania Newslettera poprzez wypisanie się z subskrypcji za pośrednictwem odnośnika zamieszczonego w każdej wiadomości elektronicznej wysłanej w ramach usługi Newsletter lub przez odznaczenie odpowiedniego pola w koncie Klienta w zakładce MOJE DANE.

7. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym to: komputer z dostępem do Internetu, dostęp do poczty elektronicznej, przeglądarka internetowa: Internet Explorer w wersji 7.0 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies, Mozilla Firefox w wersji 4.0 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies albo Google Chrome w wersji 8 lub nowszej. Zalecana rozdzielczość monitora 1024×768 pikseli.

8. Usługobiorca jest zobowiązany do korzystania ze sklepu internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym. Zabronione jest korzystanie z usług elektronicznych w sposób bezprawnie zakłócający funkcjonowanie sklepu internetowego poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń oraz rozsyłanie lub umieszczanie w sklepie internetowym niezamówionej informacji handlowej.

9. Usługobiorca może składać reklamacje związane ze świadczeniem usługi elektronicznej za pośrednictwem sklepu internetowego www.hendi.pl poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej: sklep@hendi24.pl lub pisemnie na adres: HENDI POLSKA Sp. z o.o., ul. Magazynowa 5, 62-023 Gądkki. Usługodawca rozpatrzy reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni liczonych od dnia złożenia reklamacji.

10. Usługodawca udzieli odpowiedzi w sprawie reklamacji na podany przez Usługobiorcę adres e-mail lub w inny, uzgodniony przez Strony sposób.

XI Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych zbieranych za pośrednictwem Sklepu internetowego jest Sprzedawca. Kontakt: tel. 61 658 70 61 email ado@hendi.pl,

2. Dane osobowe będą przetwarzane w celu:

- a) wykonania umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną opisanych w niniejszym regulaminie lub podjęcia działań niezbędnych do zawarcia umowy np. kontakt telefoniczny lub mailowy w celu przesłania oferty, ustalenia terminu wykonania usługi, odwołania lub zmiany terminu wykonania usługi, doręczenia (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
- b) marketingu produktów i usług oferowanych przez administratora - po wyrażeniu odrębnej zgody dane mogą być przetwarzane również w celu przesyłania informacji handlowych drogą elektroniczną lub wykonywania telefonicznych połączeń w celach marketingowych – odpowiednio w związku z art. 10 ust. 2 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną lub art. 172 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo Telekomunikacyjne (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
- c) wykonania ciążących na administratorze obowiązków prawnych, w tym: a. wystawianie i przechowywanie faktur i dokumentów księgowych, b. rozpatrywanie reklamacji i zwrotów w terminie i formie określonych w przepisach (art. 6 ust. 1 c RODO);
- d) realizacji uzasadnionego interesu administratora w przypadku konieczności dochodzenia roszczeń na skutek niewykonania umowy przez Kupującego oraz wykazania obowiązków informacyjnych (art. 6 ust.1 lit. f RODO);

3. Administrator może przetwarzać następujące dane osobowe korzystających ze Sklepu internetowego: imię i nazwisko/nazwę, adres dostawy, adres zamieszkania/prowadzenia działalności/siedziby, adres poczty elektronicznej, nr PESEL, numer telefonu kontaktowego, NIP w

przypadku podmiotów prowadzących działalność gospodarczą, numer konta bankowego, zaś w przypadku podmiotów posiadających konto w Sklepie również historię zamówień.

4. Odbiorcami danych osobowych Kupujących Sklepu internetowego mogą być:
 - a) W przypadku Kupującego, który korzysta w Sklepie internetowym ze sposobu dostawy przesyłką pocztową lub przesyłką kurierską, Administrator udostępnia zebrane dane osobowe Kupującego wybranemu przewoźnikowi lub pośrednikowi realizującemu przesyłki na zlecenie Administratora.
 - b) W przypadku Kupującego, który korzysta w Sklepie internetowym ze sposobu płatności elektronicznych lub kartą płatniczą Administrator udostępnia zebrane dane osobowe Kupującego, wybranemu podmiotowi obsługującemu powyższe płatności w Sklepie internetowym;
 - c) Nasi dostawcy usług IT.
5. Dane osobowe podlegają profilowaniu . Przetwarzany dane o przeglądaniu określonych treści lub zakupie określonych produktów, co stanowi konsekwencję korzystania z naszych usług i stosowania przez nas plików cookies i narzędzi analitycznych, po to by lepiej dopasować naszą ofertę do Państwa potrzeb. Profilowanie danych nie prowadzi do podejmowania zautomatyzowanych decyzji.
6. Osoba, której dane dotyczą ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, W przypadku stwierdzenia, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, osoba której dane dotyczą ma prawo wnieść skargę do organu nadzorczego Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. Dane osobowe nie są udostępniane innym podmiotom dla celów marketingowych.
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niepodanie wskazanych w Regulaminie danych osobowych niezbędnych do realizacji usług zawartych w IX pkt. 1 a) skutkuje brakiem możliwości zawarcia tejże umowy.
9. Dane osobowe przetwarzane w celu wykonania umowy są przez administratora przetwarzane przez czas potrzebny do realizacji tych umów; w przypadku przymusowego dochodzenia roszczeń- przez czas trwania postępowań, aż do ich prawomocnego zakończenia; w przypadku przechowywania danych w celu wykazania ciężących na administratorze obowiązków informacyjnych do czasu wygaśnięcia odpowiedzialności administratora przewidzianych za ich niewykonanie; natomiast, w zakresie w jakim obowiązek przetwarzania danych osobowych nakładają na administratora przepisy ustawy o rachunkowości oraz ustaw podatkowych – przez czas istnienia tego obowiązku, dane osobowe, które przetwarzane są na podstawie zgody w celach marketingowych będą przetwarzane przez administratora do czasu odpowiednio: zgłoszenia żądania do ich usunięcia lub odwołania udzielonej zgody lub wyrażenia sprzeciwu wobec ich przetwarzania w przypadku profilowania.
10. Administrator stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniam przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem obowiązujących przepisów oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem, zgodnie z wytycznymi Rozporządzenia Parlamentu

Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych

X Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdą właściwe przepisy prawa obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks Cywilny (Dz. U. nr 16, poz. 93 ze zm.), ustawy z dnia 30 maja 2014r o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827) oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”) i ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.

2. Konsument w sytuacji sporu ze Sprzedawcą ma możliwość polubownego załatwienia sprawy poprzez:

a) zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego

b) mediację

c) zwrócenie się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej

d) uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu od Federacji Konsumentów, korzystając z bezpłatnej infolinii konsumenckiej 800 007 707.

3. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym, który jest Konsumentem, rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.

4. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym, który nie jest Konsumentem, rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy ze względu na siedzibę Sklepu.

34

5. Rozwój technologii internetowej, zmiany ustawodawcze w zakresie ochrony danych osobowych oraz rozwój sklepu mogą wpłynąć na zmiany w regulaminie.

6. Zmiana treści niniejszego regulaminu może nastąpić po uprzednim poinformowaniu Użytkowników o zakresie przewidywanych zmian nie później niż w terminie 14 dni przed dniem ich wejścia w życie.

7. Zamówienia złożone w trakcie obowiązywania poprzedniej wersji regulaminu będą realizowane zgodnie z jego postanowieniami

8. Użytkownicy mogą kontaktować się ze Sprzedawcą w następujący sposób:

a. telefon: 61 658 70 57 w dniu robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy

b. e-mail: sklep@hendi24.pl

c. pisemnie na adres: HENDI POLSKA Sp. z o.o., ul. Magazynowa 5, 62-023 Gądko

6. Nazwa sklepu internetowego hendi.pl adres pod którym jest dostępny: www.hendi.pl oraz wszelkie materiały w nim się znajdujące stanowią przedmiot prawa autorskiego i podlegają ochronie prawnej. Wykorzystywanie i rozpowszechnianie ich bez zgody właściciela sklepu jest zabronione.

7. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 22 marca 2019 roku